



Política de Tratamiento de Datos Personales del Fondo de Empleados de Teleperformance Colombia- TP4U

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, el **Fondo de Empleados de Teleperformance Colombia** (en adelante, “**TP4U**”) como Entidad de Economía Solidaria Sin Ánimo de Lucro, identificada con el NIT 901084948 – 5, ubicada en Bogotá D.C., Colombia, en la Calle 26 No. 92-32 Torre B Piso 2, con teléfono de contacto 4049080, ext. 46219 y 46220, adopta la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales (en adelante, “**PT**”) con el propósito de garantizar: (i) un manejo adecuado de los Datos Personales que sean recolectados en sus bases de datos; y (ii) el derecho de Hábeas Data.

I. DISPOSICIONES GENERALES:

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES.

1.1. Afiliados: Es cualquier persona natural contratada por la compañía Teleperformance Colombia S.A.S o cualquier empresa de su grupo empresarial que se afilie o haga parte de **TP4U** para obtener beneficios, productos, servicios, entre otros.

1.2. Autorización del Titular: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

1.3. Aviso de Privacidad: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el Tratamiento de sus Datos Personales. En el aviso de Privacidad se comunica a los Titulares la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

1.4. Base de datos: Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, sea esta automatizada o no.

1.5. Dato personal: Es cualquier pieza de información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados, privados, sensibles o estar referidos a niños y adolescentes.

1.6. Dato personal sensible: Es aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquel que revele el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político que garantice los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así



como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotos, videos).

- 1.7. Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- 1.8. Reclamo:** Es la solicitud del titular del dato o la persona o personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales y/o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- 1.9. Responsable del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- 1.10. Titular del dato:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- 1.11. Tratamiento del dato:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

ARTÍCULO 2. OBJETO. El presente documento tiene por objeto dar cumplimiento a lo previsto en el literal k del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que consiste en la elaboración y adopción de un manual interno de políticas y procedimientos, que permitan fortalecer el nivel de confianza entre el Responsable y los Titulares con relación a la obtención, registro, manejo, transferencia y Tratamiento de los datos de carácter personal que realice **TP4U** en el ejercicio ordinario de su objeto social.

ARTÍCULO 3. ALCANCE. Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales será aplicada a todas las bases de datos y/o archivos que incluyan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **TP4U**. Estos Datos incluyen información relacionada con aquellas personas relacionadas con **TP4U** (Ej. Afiliados, aliados, proveedores, usuarios, empleados y terceros).

ARTÍCULO 4. OBLIGATORIEDAD. **TP4U** está comprometido con el respeto y garantía de los derechos de sus afiliados/asociados, empleados y terceros en general. Por eso, adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de dicha información.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los Empleados de **TP4U**, constituyéndose en una obligación especial del trabajador de conformidad con el numeral 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo. El incumplimiento de las mismas originará sanciones



de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a **TP4U** por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales. En el caso laboral, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo se considerará como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo la violación grave o reiterada de estas políticas (Esto se deriva del numeral 6 de los artículos 62 y 6 del CST. Modificado por el Decreto 2351 de 1965 (Artículo 7o. Terminación del contrato por justa causa)).

Los empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado al correo Gerenciatp4u@teleperformance.com.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando la Ley y el Reglamento. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

- 5.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de los Datos Personales se efectuará dentro del marco legal vigente y de acuerdo con la autorización que otorgue el Titular.
- 5.2. Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- 5.3. Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 5.4. Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 5.5. Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- 5.6. Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los Datos Personales, salvo la información pública, no

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
---	--	---

podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

5.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

5.8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

5.9. Principio de minimización de datos: El Tratamiento de los Datos Personales será adecuado, pertinente y limitado a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.

5.10. Principio de limitación del plazo de conservación: El Tratamiento de los Datos Personales, se efectuarán durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justifiquen el Tratamiento. Una vez cumplida las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se procederá a la supresión de los Datos Personales suministrados.

II. DERECHOS Y DEBERES.

ARTÍCULO 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de datos personales tiene los siguientes derechos:

- 6.1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente al Responsable del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 6.2. Limitar u oponerse en todo momento, al Tratamiento de sus Datos Personales frente al Responsable o Encargado del Tratamiento. En caso de solicitar la limitación, el Responsable deberá obtener una nueva autorización por parte del Titular, que se ajuste a la limitación solicitada por este.
- 6.3. Obtener por parte del Responsable del Tratamiento confirmación de que sus Datos Personales están siendo tratados conforme a los fines autorizados.
- 6.4. Solicitar al Responsable del Tratamiento, la portabilidad de los Datos Personales que le haya suministrado y a transmitirlos a otro Responsable del Tratamiento.



- 6.5. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- 6.6. Ser informado por el Responsable o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus Datos Personales.
- 6.7. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio o la Autoridad de Protección de Datos competente, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 6.8. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. Sin perjuicio de lo anterior, el Titular podrá solicitar la supresión del dato cuando: (i) el Tratamiento ya no sea necesario conforme a los fines por los cuales fueron recopilados; (ii) se revoque la autorización del Tratamiento; y (iii) se oponga al Tratamiento.
- 6.9. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 7. DEBERES DE TP4U EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. TP4U, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas naturales a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente en la autorización obtenida al momento de recabar el dato, y respetando en todo momento los mandatos de la Constitución, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y el Decreto 1377 de 2013 que la reglamenta.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, TP4U se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- 7.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 7.2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- 7.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 7.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 7.5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.



- 7.6. De ser aplicable, informar al Encargado del Tratamiento cualquier rectificación, supresión o limitación del Tratamiento que efectuó el Titular.
- 7.7. Garantizar que solo sea objeto de Tratamiento los Datos Personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del Tratamiento.
- 7.8. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- 7.9. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- 7.10. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- 7.11. Cuando el Tratamiento sea efectuado por parte de un Encargado, procurar elegir aquel que ofrezca garantías suficientes de conformidad con lo dispuesto en la presente Política de Tratamiento de Datos.
- 7.12. Suscribir con el Encargado del Tratamiento un acuerdo de confidencialidad y/o el documento que haga sus veces, en virtud del cual se establezcan, sin limitarse a estas, las obligaciones y derechos del Responsable del Tratamiento, el objeto, la duración, la naturaleza, los tipos de Datos Personales a tratar, la finalidad del Tratamiento y el compromiso de tratar los Datos Personales conforme a la Ley y a la presente política.
- 7.13. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular, así como de sus derechos.
- 7.14. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- 7.15. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 7.16. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 7.17. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 7.18. Informar a la Autoridad de Protección de Datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.



7.19. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO. Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que **TP4U** está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que se cumplan las obligaciones enunciadas anteriormente.

III. AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 8. AUTORIZACIÓN. La recolección, almacenamiento, transferencia, uso, circulación, suprimirlos, compartirlos, actualizarlos y transmitirlos datos personales por parte de **TP4U** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **TP4U**, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales contenidos en sus bases de datos ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 8.1 Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- 8.2 Datos de naturaleza pública;
- 8.3 Casos de urgencia médica o sanitaria;
- 8.4 Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- 8.5 Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

IV. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

ARTÍCULO 9. TRATAMIENTO.

TP4U manifiesta ser responsable del tratamiento de los Datos Personales que hayan sido suministrados por los Titulares y que se encuentren almacenados en bases de datos o medios de almacenamiento de su propiedad o manejo.

La información que consta en las bases de datos de **TP4U** es sometida a distintas formas de Tratamiento, como recolección, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, socios comerciales, contratistas, afiliados y subsidiarias, siempre y cuando se trate de cumplir con las finalidades a las que se refiere el presente documento.



En todo caso, la entrega, transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los documentos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información. Asimismo, en cumplimiento de deberes legales, **TP4U** podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas.

TP4U, como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales de sus afiliados, realizará dicho Tratamiento en virtud de los contratos que suscriba. **TP4U** tratará de manera leal y lícita los Datos Personales para cumplir con los fines relacionados con su objeto social y en especial los siguientes:

- 9.1. El desarrollo del objeto social de **TP4U**, de la relación asociativa, comercial, laboral o vínculo existente con estos;
- 9.2. Realizar las gestiones pertinentes para llevar a cabo el proceso de afiliación;
- 9.3. Realizar invitaciones a eventos, informar sobre mejoras de productos, beneficios, actividades promocionales y servicios o cambios en los mismos, informar u ofertar nuevos productos y servicios, y todas aquellas actividades vinculadas a **TP4U**. **TP4U** podrá contactar a través de medios telefónicos, electrónicos (SMSM, Chat, correo electrónico, etc.) físicos y/o personales, de acuerdo con las Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales de **TP4U**;
- 9.4. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a cualquier tercero con el cual **TP4U** posea un vínculo contractual o comercial de cualquier índole, siempre y cuando esté relacionado con el objeto de **TP4U**;
- 9.5. La realización de análisis de riesgo y realizar el estudio de perfiles; para fines crediticios y/o para la prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, esto según lo impuesto por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- 9.6. La realización de actividades de cobranza;
- 9.7. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con Afiliados/Asociados, contratistas, proveedores y empleados;
- 9.8. Dar cumplimiento a la ley colombiana y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- 9.9. Suministrar a las entidades de control y vigilancia y a asociaciones gremiales, los datos personales necesarios para la realización de estudios y la administración de los sistemas de información del sector;
- 9.10. Evaluar la calidad de los productos y o servicios ofrecidos por **TP4U** a través de sus convenios y aliados comerciales;
- 9.11. Realizar estudios internos sobre las necesidades de los afiliados y sus hábitos de consumo de los productos y servicios;



- 9.12. Lograr una eficiente comunicación relacionada con los productos y servicios y las demás actividades relacionadas con las funciones propias del objeto social de **TP4U**;
- 9.13. Atender adecuadamente las peticiones, solicitudes, quejas y reclamos;
- 9.14. La generación de extractos;
- 9.15. Administrar los productos o servicios prestados directamente o comercializados a través de FONDO DE EMPLEADOS DE TELEPERFORMANCE COLOMBIA - **TP4U**. Calle 26 No. 92-32 Torre B Piso 2 Teléfono: 4049080 ext: 46219 y 46219;
- 9.16. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes al área comercial, mercadeo, a cualquier tercero con el cual **TP4U** posea un vínculo contractual de cualquier índole con la finalidad de gestionar las compras propias de bienes y servicios y para facilitar a los asociados la adquisición de los mismos;
- 9.17. Acceder y consultar los datos personales que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública como entre otros, los Ministerios, AVISO DE PRIVACIDAD FONDO DE EMPLEADOS DE TELEPERFORMANCE - **TP4U** los Departamentos Administrativos, las Superintendencias, la DIAN, la Fiscalía, los Juzgados, tribunales y altas Cortes;
- 9.18. Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización;
- 9.19. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post-contractual con TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S (en adelante, "TELEPERFORMANCE"), respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por **TP4U**, que haya o no adquirido el Titular de Datos Personales o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la Ley y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- 9.20. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de TELEPERFORMANCE o empresas vinculadas, así como a los aliados comerciales de **TP4U**;
- 9.21. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual **TP4U** posea un vínculo contractual de cualquier índole;
- 9.22. Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube;



9.23. Transferir o transmitir datos personales a las compañías afiliadas a TELEPERFORMANCE, en calidad de Encargados o a terceros en virtud de un contrato;

9.24. Telemarketing (Mercadeo telefónico).

TP4U también podrá:

9.25. Conocer la información del Titular del dato que repose en centrales de riesgo;

9.26. Acceder y consultar la información del Titular de Datos Personales en fuentes accesibles al público;

9.27. Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **TP4U**, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de **TP4U** y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

V. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN.

ARTÍCULO 10. DERECHO DE ACCESO. El poder de disposición o decisión que tiene el Titular sobre la información de la que es titular implica el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de Tratamiento, así como su alcance. **TP4U** garantiza al Titular su derecho de acceso de la siguiente forma:

10.1. El titular de la información podrá conocer, si lo solicita, si efectivamente su(s) dato(s) está(n) siendo tratado(s) por **TP4U**;

10.2. El Titular podrá tener acceso a sus datos personales que estén en posesión del responsable;

10.3. **TP4U** informará al Titular, en el momento de obtener su información, sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el Tratamiento.

PARÁGRAFO: **TP4U** garantizará el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del Titular o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este, de manera gratuita, el detalle de sus datos personales a través de medios físicos o electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos, de forma que el Titular pueda hacer efectivo su derecho de rectificar, corregir o solicitar la supresión de todos sus datos o de parte de estos.

ARTÍCULO 11. CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **TP4U** garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.



Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **TP4U** garantiza: Tener habilitada su línea de atención al asociado (1) 4049080 ext. 46219 y 46220, línea WhatsApp 350 2141496 así como la cuenta de correo electrónico Bogotatp4u@teleperformance.com y otros que considere pertinentes en su momento y que serán efectivamente anunciados mediante modificaciones a su Aviso de Privacidad.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

ARTÍCULO 12. RECLAMOS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- 12.1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y con inclusión de los documentos que soporten la reclamación. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 12.2. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informarán al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 13. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. **TP4U** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en el artículo de reclamos. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 13.1. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición;
- 13.2. **TP4U**, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes;



13.3. **TP4U**, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

ARTÍCULO 14. SUPRESIÓN DE DATOS. El Titular tiene el derecho, en todo momento, de solicitar a **TP4U** la eliminación de sus datos personales cuando:

14.1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012;

14.2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados;

14.3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **TP4U**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo en los siguientes casos:

14.4. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos;

14.5. No sea posible efectuar la eliminación del dato por la orden de autoridad judicial o administrativa con competencia en el Territorio Nacional;

14.6. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, o para garantizar el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el Titular.

ARTÍCULO 15. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR CONSULTAS Y RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar a **TP4U** información sobre el uso de sus datos personales, la rectificación, actualización o supresión de estos, previa acreditación de su identidad. Los derechos aquí mencionados únicamente se podrán ejercer por:

15.1. El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad;

15.2. Su representante, previa acreditación de la representación. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, con el fin de proteger los datos de las personas, **TP4U** tomará el reclamo por no presentado.

15.3. Toda solicitud debe ser presentada a través de los medios habilitados por **TP4U**, señalados en el Aviso de Privacidad, y contener, como mínimo, la siguiente información:



15.3.1. El nombre y domicilio del Titular, o cualquier otro medio, como un correo electrónico, que permita comunicarle la respuesta;

15.3.2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.

15.3.3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular pretende ejercer sus derechos. **TP4U** garantiza que los medios puestos a disposición de los titulares de la información permitan dar una respuesta en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que **TP4U** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web y en su Aviso de Privacidad.

ARTÍCULO 16. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. El titular de la información deberá solicitar claramente si la revocación de su autorización versa sobre la totalidad de las finalidades consentidas inicialmente, esto es, que **TP4U** deba dejar de tratar por completo los datos del Titular, o si la revocación de su consentimiento recae sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

En vista de lo anterior, será necesario que el Titular, al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento al **TP4U**, indique en esta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En el segundo caso, se deberá indicar con cuál tratamiento no está conforme el Titular.

VI. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 17. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **TP4U** adoptará las medidas técnicas, de su recurso humano y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

VII. DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 18. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE TP4U. **TP4U** designa como responsables de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información, de las bases de datos de **TP4U**, al área de administrativa, a quienes se deberán dirigir las solicitudes cuando se hagan por medio escrito, y quienes en todo caso se encargarán de la obtención de la información y la gestión necesaria al interior de **TP4U** para dar respuesta a los Titulares que así lo soliciten.



ARTÍCULO 19. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN. Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

19.1. Página pública www.tp4u.com.co/ o mediante correo electrónico enviado a los titulares;

19.2. Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en las carteleras de **TP4U**.

19.2.1. Las comunicaciones se enviarán como mínimo diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

ARTÍCULO 20. APROBACION, DEROGATORIA Y VIGENCIA. El presente documento fue aprobado en sesión de Junta Directiva celebrada el día 28 de septiembre de 2021, según consta en el Acta No. 42; deroga todas las disposiciones que le sean contrarias en la materia y entra a regir a partir de la fecha de su expedición.

El periodo de vigencia de la presente Política de Tratamiento de Datos será por un plazo contado desde el 28 de septiembre 2021 hasta el último día de existencia jurídica de TP4U.

DocuSigned by:
Maria del Pilar Ramirez Ferreira
8E68FBAFE32C481...
MARIA DEL PILAR RAMIREZ F.
Presidente

DocuSigned by:
Andrés Barrios Sendoya
244C7E72D1594D4
ANDRÉS BARRIOS SENDOYA
Secretario